

# 关于 2022 年 12 月份公共航空运输 旅客服务投诉情况的通报

民航各地区管理局，各运输航空公司、运输机场公司：

根据投诉管理工作要求，现将 2022 年 12 月份公共航空运输旅客服务投诉情况通报如下：

## 一、投诉受理情况

12 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 19772 件。其中，国内航空公司投诉 15029 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 239 件，机场投诉 273 件，航空销售网络平台经营者投诉 4231 件。

### （一）国内航空公司投诉受理情况

12 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 15029 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 8121 件，占 54.04%，主要是航班取消后旅客要求免费改签或经济补偿等诉求未得到满足而引发的投诉；疫情相关投诉 3036 件，占 20.20%，主要是旅客因新冠阳性放弃出行退票时，认为退改规则不合理或者无法联络到航空公司客服，其中重点疫情地区上海、北京和广东分别为 917 件、760 件和 710 件；票务服务投诉 2335 件，占 15.54%，主要涉及旅客要求航空公司全额退票退款等问题。详情见通报附件 1、2。

### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉受理情况

12 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 239 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 113 件，占

47.28%，主要是旅客不认可航空公司退票规则；疫情相关投诉 75 件，占 31.38%，主要是旅客认为航空公司疫情相关退改政策不合理；不正常航班服务投诉 30 件，占 12.55%，主要是旅客对航班取消后的客票退改签服务不满意。详情见通报附件 3、4。

### **（三）机场投诉受理情况**

12 月份受理旅客对机场的投诉 273 件。其中，投诉类型排名前三位的是：办理乘机手续与登机投诉 67 件，占 24.54%，主要是旅客误机后产生的服务纠纷；机场商户服务投诉 56 件，占 20.51%，主要是商旅卡销售及退卡退款方面的问题；客服投诉 44 件，占 16.12%，主要是机场客服渠道不畅通问题。详情见通报附件 5、6。

### **（四）航空销售网络平台经营者投诉受理情况**

12 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 4231 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 2714 件，占 64.15%，主要是旅客反映平台未能按照航空公司客票使用条件办理客票退改签手续；疫情相关问题投诉 1381 件，占 32.64%，主要是旅客新冠阳性后放弃出行未能全款退票问题；信息告知 94 件，占 2.22%，主要是旅客反映平台未能及时告知航班取消信息。详情见通报附件 7、8。

## **二、投诉处理情况**

12 月份，民航局消费者事务中心受理的旅客投诉中处理不规范的 231 件。其中，国内航空公司处理不规范的投诉共 49 件，平均投诉回复违规率为百分之零点三二六。外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 25 件。航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 157 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

## **三、投诉调解情况**

12 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1183 件。其中，国内航空公司调解申请 898 件，平均投诉调解率为万分之零点四八；外国及港澳台地区航空公司调解申请 37 件；机场调解申请 9 件，平均投诉调解率为万分之零点零零三；航空销售网络平台经营者调解申请 239 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

民航局运输司

2023 年 2 月 24 日

## 附件 1

2022 年 12 月国内航空公司投诉类型及比例统计表					
序号	投诉类型			投诉受理数量	比例 (%)
1	不正常航班服务	客票退改签	4100	8121	54.04%
		经济补偿	3607		
		信息告知	367		
		食宿服务	20		
		延误或取消原因证明	8		
		地面交通服务	2		
		机上延误服务	1		
		其他	16		
2	疫情相关	旅客认为退改政策不合理	236	3036	20.20%
		无法联系上航空公司	232		
		因疫情放弃出行	143		
		旅客认为无退改政策	14		
		未能提供相关防控信息	8		
		无法补退	6		
		对防控措施不满	5		
		相关防控信息不准确	5		
		重点疫情区域			
上海	917				
北京	760				
广东	710				
3	票务服务	退票	1152	2335	15.54%
		客票销售	770		
		客票变更	188		
		报销凭证	178		
		信息告知	47		
4	客服	506			3.37%
5	行李服务	476			3.17%
6	办理乘机手续与登机	293			1.95%
7	会员服务	177			1.18%
8	空中服务	41			0.27%
9	超售	23			0.15%
10	特殊旅客服务	16			0.11%
11	其他	5			0.02%
合计		15029			100%

## 附件 2

2022 年 12 月国内航空公司投诉综合情况表							
序号	航空公司	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
1	重庆航空有限责任公司	0	0.000	0	0.000	0	0.000
2	深圳航空有限责任公司	305	3.505	2	0.656	20	0.230
3	北京首都航空有限公司	128	3.667	0	0.000	4	0.115
4	中国国际航空股份有限公司	700	3.680	1	0.143	95	0.499
5	桂林航空有限公司	8	4.127	0	0.000	0	0.000
6	海南航空控股股份有限公司	465	4.131	1	0.215	21	0.187
7	大新华航空有限公司	5	4.050	0	0.000	1	0.810
8	多彩贵州航空有限公司	50	4.119	1	2.000	2	0.165
9	西部航空有限责任公司	110	4.403	1	0.909	10	0.400
10	云南祥鹏航空有限责任公司	146	4.651	0	0.000	6	0.191
11	上海航空股份有限公司	152	4.671	1	0.658	8	0.246
12	山东航空股份有限公司	266	5.048	2	0.752	16	0.304
13	湖南航空股份有限公司	53	4.988	1	1.887	7	0.659
14	江西航空有限公司	49	6.125	0	0.000	0	0.000
15	上海吉祥航空股份有限公司	382	6.020	1	0.262	19	0.299
16	中国东方航空股份有限公司	1593	6.136	6	0.377	133	0.512
17	厦门航空有限公司	687	6.468	3	0.437	16	0.151
18	天津航空有限责任公司	197	6.706	0	0.000	7	0.238
19	四川航空股份有限公司	821	6.806	2	0.244	41	0.340
20	长安航空有限责任公司	58	6.924	0	0.000	2	0.239
21	华夏航空股份有限公司	151	7.070	0	0.000	5	0.234
22	河北航空有限公司	90	7.619	0	0.000	1	0.085
23	广西北部湾航空有限责任公司	103	7.313	1	0.971	8	0.568
24	乌鲁木齐航空有限责任公司	75	7.703	0	0.000	2	0.205

2022年12月国内航空公司投诉综合情况表							
序号	航空公司	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
25	金鹏航空股份有限公司	47	8.236	0	0.000	0	0.000
26	浙江长龙航空公司	312	7.509	3	0.962	63	1.516
27	西藏航空有限公司	155	8.594	0	0.000	11	0.610
28	青岛航空股份有限公司	140	8.891	0	0.000	1	0.064
29	春秋航空股份有限公司	901	8.844	1	0.111	49	0.481
30	福州航空有限责任公司	65	8.783	1	1.538	5	0.676
31	九元航空有限公司	198	9.765	0	0.000	1	0.049
32	天骄航空有限公司	1	17.361	0	0.000	0	0.000
33	苏南瑞丽航空有限公司	229	16.689	1	0.437	6	0.437
34	中国南方航空股份有限公司	4668	16.247	13	0.278	199	0.693
35	东海航空有限公司	172	11.322	1	0.581	10	0.658
36	成都航空有限公司	410	19.227	0	0.000	22	1.032
37	龙江航空有限公司	48	13.850	0	0.000	5	1.443
38	昆明航空有限公司	339	22.966	1	0.295	22	1.490
39	幸福航空有限责任公司	69	18.941	0	0.000	6	1.647
40	中国联合航空有限公司	451	18.322	2	0.443	38	1.544
41	奥凯航空有限公司	230	13.115	3	1.304	36	2.053
合计		15029	8.031	49	0.326	898	0.480

## 附件 3

2022 年 12 月外国及港澳台航空公司投诉类型及比例统计表					
序号	投诉类型			投诉受理数量	比例 (%)
1	票务服务	退票	78	113	47.28%
		客票销售	28		
		客票变更	5		
		信息告知	2		
2	疫情相关	退改政策不合理	36	75	31.38%
		因疫情放弃出行	20		
		无法联系上航空公司	10		
		无退改政策	9		
3	不正常航班服务	客票退改签	27	30	12.55%
		经济补偿	3		
4	办理乘机手续与登机	9			3.77%
5	行李服务	6			2.51%
6	会员服务	4			1.67%
7	客服	1			0.42%
8	空中服务	1			0.42%
合 计		239			100%

## 附件 4

2022 年 12 月外国及港澳台地区航空公司投诉综合情况表				
序号	航空公司	投诉受理数量	投诉回复违规数量	投诉调解数量
1	阿尔及利亚航空公司	1	0	0
2	北欧航空公司	1	0	0
3	波兰航空公司	1	0	0
4	春秋航空日本株式会社	1	0	0
5	菲律宾亚洲航空公司	1	0	0
6	哈萨克斯坦阿斯塔纳航空	1	0	0
7	韩国德威航空公司	1	0	0
8	韩国韩亚航空公司	1	0	0
9	韩国济州航空公司	1	0	0
10	韩国真航空公司	1	0	0
11	柬埔寨国家航空有限公司	1	0	0
12	美国联合航空公司	1	0	0
13	瑞士国际航空公司	1	0	0
14	泰国国际航空公司	1	0	0
15	泰国微笑航空公司	1	0	0
16	泰国越捷航空	1	0	0
17	土耳其航空公司	1	1	1
18	乌兹别克斯坦航空公司	1	0	0
19	西班牙国际航空公司	1	0	1
20	意大利勒奥斯航空公司	1	0	0
21	阿联酋航空公司	2	0	0
22	埃及航空公司	2	0	0
23	埃塞俄比亚航空公司	2	0	0
24	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	0
25	卡塔尔航空公司	2	0	1
26	澜湄航空（柬埔寨）股份有限公司	2	0	0
27	马来西亚航空公司	2	1	1
28	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	0	0
29	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	0
30	日本航空公司	2	0	0
31	日本全日空航空公司	2	0	1
32	台湾长荣航空公司	2	2	2
33	泰国皇雀航空公共有限公司	2	0	0
34	新西兰航空公司	2	1	1
35	法国航空公司	3	0	0
36	加拿大航空公司	3	0	0
37	泰国亚洲航空公司	3	1	2
38	香港航空公司	3	0	0
39	新加坡酷航有限公司	3	0	1

序号	航空公司	投诉受理数量	投诉回复违规数量	投诉调解数量
40	德国汉莎航空公司	4	0	0
41	韩国大韩航空公司	4	1	1
42	荷兰皇家航空公司	4	1	1
43	新加坡航空公司	4	0	0
44	俄罗斯萨哈林航空公司	5	0	0
45	俄罗斯国际航空公司	8	1	1
46	香港国泰航空公司	30	0	2
47	澳门航空公司	117	16	21
合 计		239	25	37

附件 5

序号	投诉类型		投诉受理数量	比例 (%)	
1	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	48	67	24.54%
		登机服务问题	17		
		中转服务	2		
2	机场商户服务	购物服务	55	56	20.51%
		餐饮服务	1		
3	客服	线路问题	38	44	16.12%
		人员问题	6		
4	行李服务	41		15.02%	
5	航站楼基本服务	38		13.92%	
6	地面交通服务	8		2.93%	
7	不正常航班服务	7		2.56%	
8	特殊旅客服务	5		1.84%	
9	其他服务	7		2.56%	
合 计		273		100%	

## 附件 6

2022 年 12 月机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
1	成都双流国际机场	1	0.007	0	0.000	0	0
2	三亚凤凰国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0
3	海口美兰国际机场	1	0.010	0	0.000	0	0
4	北京大兴国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
5	武汉天河国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
6	深圳宝安国际机场	3	0.017	0	0.000	0	0
7	济南遥墙国际机场	1	0.019	0	0.000	0	0
8	广州白云国际机场	3	0.021	0	0.000	0	0
9	重庆江北国际机场	3	0.027	0	0.000	0	0
10	上海虹桥国际机场	4	0.027	0	0.000	1	0.007
11	南昌昌北国际机场	1	0.030	0	0.000	0	0
12	上海浦东国际机场	4	0.030	0	0.000	1	0.008
13	南京禄口国际机场	3	0.037	0	0.000	0	0
14	大连周水子国际机场	2	0.042	0	0.000	0	0
15	呼和浩特白塔国际机场	1	0.046	0	0.000	0	0
16	哈尔滨太平国际机场	4	0.047	0	0.000	0	0
17	长春龙嘉国际机场	3	0.048	0	0.000	0	0
18	天津滨海国际机场	3	0.049	0	0.000	0	0
19	西安咸阳国际机场	5	0.042	0	0.000	2	0.017
20	长沙黄花国际机场	5	0.059	0	0.000	0	0
21	昆明长水国际机场	9	0.060	0	0.000	0	0
22	成都天府国际机场	8	0.061	0	0.000	0	0

2022年12月机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
23	厦门高崎国际机场	5	0.063	0	0.000	0	0
24	青岛胶东国际机场	4	0.060	0	0.000	1	0.015
25	贵阳龙洞堡国际机场	6	0.080	0	0.000	0	0
26	福州长乐国际机场	3	0.082	0	0.000	0	0
27	徐州观音国际机场	1	0.089	0	0.000	0	0
28	泉州晋江国际机场	2	0.089	0	0.000	0	0
29	兰州中川国际机场	4	0.091	0	0.000	0	0
30	揭阳潮汕国际机场	2	0.094	0	0.000	0	0
31	宁波栎社国际机场	4	0.096	0	0.000	0	0
32	扬州泰州国际机场	1	0.097	0	0.000	0	0
33	宜宾五粮液机场	1	0.106	0	0.000	0	0
34	太原武宿国际机场	4	0.097	0	0.000	1	0.024
35	丽江三义国际机场	2	0.108	0	0.000	0	0
36	无锡硕放国际机场	3	0.111	0	0.000	0	0
37	温州龙湾国际机场	4	0.116	0	0.000	0	0
38	德宏芒市机场	1	0.117	0	0.000	0	0
39	郑州新郑国际机场	8	0.118	0	0.000	0	0
40	宜昌三峡机场	1	0.134	0	0.000	0	0
41	沈阳桃仙国际机场	10	0.137	0	0.000	0	0
42	临沂启阳机场	1	0.137	0	0.000	0	0
43	襄阳刘集机场	1	0.139	0	0.000	0	0
44	南宁吴圩国际机场	8	0.141	0	0.000	0	0
45	杭州萧山国际机场	21	0.138	0	0.000	1	0.007

2022年12月机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
46	银川河东国际机场	3	0.145	0	0.000	0	0
47	合肥新桥国际机场	6	0.157	0	0.000	0	0
48	遵义新舟机场	1	0.172	0	0.000	0	0
49	西双版纳机场	4	0.183	0	0.000	0	0
50	呼伦贝尔海拉尔国际机场	1	0.183	0	0.000	0	0
51	喀什机场	2	0.187	0	0.000	0	0
52	桂林两江国际机场	2	0.248	0	0.000	0	0
53	乌鲁木齐地窝堡国际机场	20	0.270	0	0.000	0	0
54	泸州云龙机场	3	0.297	0	0.000	0	0
55	十堰武当山机场	1	0.306	0	0.000	0	0
56	绵阳南郊机场	3	0.311	0	0.000	0	0
57	拉萨贡嘎国际机场	4	0.330	0	0.000	0	0
58	舟山普陀山机场	1	0.339	0	0.000	0	0
59	烟台蓬莱国际机场	6	0.298	0	0.000	2	0.099
60	菏泽牡丹机场	1	0.344	0	0.000	0	0
61	锡林浩特机场	1	0.368	0	0.000	0	0
62	西昌青山机场	3	0.375	0	0.000	0	0
63	大同云冈机场	1	0.377	0	0.000	0	0
64	吕梁大武机场	1	0.405	0	0.000	0	0
65	长治王村机场	1	0.410	0	0.000	0	0
66	安庆天柱山机场	1	0.413	0	0.000	0	0
67	达州金垭机场	2	0.448	0	0.000	0	0
68	鸡西兴凯湖机场	1	0.485	0	0.000	0	0

2022年12月机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
69	林芝米林机场	1	0.490	0	0.000	0	0
70	大理凤仪机场	4	0.493	0	0.000	0	0
71	齐齐哈尔三家子机场	1	0.500	0	0.000	0	0
72	毕节飞雄机场	1	0.565	0	0.000	0	0
73	克拉玛依古海机场	1	0.571	0	0.000	0	0
74	琼海博鳌机场	2	0.590	0	0.000	0	0
75	昌都邦达机场	1	0.606	0	0.000	0	0
76	遵义茅台机场	4	0.635	0	0.000	0	0
77	淮安涟水国际机场	3	0.642	0	0.000	0	0
78	攀枝花保安营机场	1	0.658	0	0.000	0	0
79	威海大水泊国际机场	5	0.824	0	0.000	0	0
80	阿里昆莎机场	2	2.222	0	0.000	0	0
81	甘孜格萨尔机场	1	6.667	0	0.000	0	0
82	延安南泥湾机场	2	1.093	0	0.000	0	0
83	武夷山机场	2	200.000	0	0.000	0	0
84	张掖甘州机场	2	1.818	0	0.000	0	0
85	黔江武陵山机场	1	1.786	0	0.000	0	0
86	锦州锦州湾机场	1	1.235	0	0.000	0	0
87	池州九华山机场	1	2.778	0	0.000	0	0
88	梧州西江机场	1	1.149	0	0.000	0	0
89	玉树巴塘机场	1	1.042	0	0.000	0	0
90	三明沙县机场	2	1.802	0	0.000	0	0
合计		273	0.080	0	0.000	9	0.003

## 附件 7

2022 年 12 月航空销售网络平台经营者投诉类型及比例统计表					
序号	投诉类型			投诉受理数量	比例 (%)
1	票务服务	常规客票退改签	1475	2714	64.15%
		不正常航班票务服务	910		
		客票销售	291		
		报销凭证	38		
2	疫情相关	因疫情放弃出行	1317	1381	32.64%
		对退票规则不满	45		
		无法补退	16		
		对改签规则不满	3		
3	信息告知	不正常航班信息告知	37	94	2.22%
		购票环节航班主要服务信息	35		
		出票后行程重要信息	19		
		登机信息变更告知	2		
		登机信息告知	1		
4	客服	线路问题	34	41	0.97%
		人员问题	7		
5		其他问题		1	0.02%
合 计				4231	100%

## 附件 8

2022 年 12 月航空销售网络平台投诉综合情况表				
序号	航空销售网络平台	投诉受理数量	投诉回复违规数量	投诉调解数量
1	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	2	0	0
2	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	5	2	2
3	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	6	0	0
4	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	10	1	1
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	24	1	2
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	48	3	3
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	124	4	4
8	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	513	17	44
9	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	544	45	55
10	携程（上海携程商务有限公司）	900	32	51
11	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	956	22	32
12	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	1099	30	45
合计		4231	157	239